



Klachtenregeling externe belanghebbenden

Yuverta

Inleiding

Dagelijks vindt er op vele manieren interactie plaats tussen Yuverta en de omgeving. Wij vinden het van groot belang dat naast interne belanghebbenden ook externe belanghebbenden ons weten te vinden en kunnen bereiken wanneer zij ontevreden zijn en een klacht willen indienen. In deze regeling staat beschreven hoe Yuverta omgaat met deze klachten.

Daar waar 'hij' in deze klachtenregeling wordt genoemd, kan ook 'zij' gelezen worden.

Artikel 1 Begripsbepalingen

Bevoegd gezag:	het college van bestuur van Yuverta.
Klager:	iedere externe belanghebbende die een klacht wil indienen. Hieronder wordt bijvoorbeeld verstaan: <ul style="list-style-type: none">- (leer)bedrijven en instellingen waarmee Yuverta een relatie heeft;- buurtbewoners, lokale ondernemers;- collega onderwijsinstellingen;- overheden
Aangeklaagde:	(een lid van) het personeel of een vrijwilliger/stagiaire die activiteiten/werkzaamheden verricht voor de instelling, (een lid van) het management, (een lid van) de directie, (een lid van) het college van bestuur of een anderszins functioneel bij Yuverta betrokken persoon of orgaan.
Klacht:	een klacht over gedragingen en/of beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen of het niet nemen van beslissingen van (een lid van) het personeel of een vrijwilliger/stagiaire die activiteiten/werkzaamheden verricht voor de instelling, (een lid van) het management, (een lid van) de directie, (een lid van) het college van bestuur of een anderszins functioneel bij Yuverta betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend. Hierbij kunt u denken aan klachten over onze dienstverlening, bejegening of situaties waarin Yuverta klager schade heeft toegebracht.
Werkdag:	elke dag niet zijnde zaterdag, zondag, erkende feestdag of een dag vallend in de periodes van de aan Yuverta vastgestelde schoolvakanties.

Artikel 2 Algemeen, geldigheid en reikwijdte

De klachtenregeling is niet van toepassing wanneer een klacht via een andere procedure wordt beslecht.

Artikel 3 Indienen van de klacht

- 3.1 Een klacht kan ingediend worden via klacht@yuverta.nl
Het klaagschrift bevat ten minste:

Klachtenregeling externe belanghebbenden

- a. de naam, het adres en het telefoonnummer van de klager;
 - b. de naam van de (eventueel) aangeklaagde en het adres van de locatie van Yuverta waar de klacht betrekking op heeft;
 - c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
 - d. dagtekening en ondertekening;
 - e. afschriften van de op de klacht betrekking hebbende stukken.
- 3.2 De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend. Het college van bestuur kan eventueel besluiten een klacht in behandeling te nemen die na voornoemd termijn is ingediend.
- 3.3 Indien het klaagschrift niet voldoet aan de eisen genoemd in het eerste lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld om binnen tien werkdagen zijn/haar klaagschrift te herstellen. Indien niet binnen deze termijn is hersteld, wordt de klacht niet-ontvankelijk verklaard.
- 3.4 Klager ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging van de klacht.

Artikel 4 Behandeling van de klacht

- 4.1 Yuverta is niet verplicht een klacht te behandelen indien deze betrekking heeft op een gedraging:
- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend en is behandeld;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden, tenzij het college van bestuur anders beslist op grond van artikel 3.2;
 - c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden of beroep kon worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit.
- 4.2 Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

Behandeling van de klacht op de betreffende school

- 4.3 Na ontvangst van de klacht worden de betrokkenen en de schoolleider/opleidingsmanager van de betreffende school op de hoogte gebracht van de klacht en zal deze worden behandeld en worden afgehandeld door de schoolleider/opleidingsmanager van de betreffende school. De (regio)directeur wordt hiervan op de hoogte gebracht en denkt zo nodig mee om te komen tot een oplossing. Het streven is om de klacht in samenspraak op te lossen. Een klacht wordt door de schoolleider/opleidingsmanager binnen vier werkweken na ontvangst afgehandeld, bij voorkeur met een passende oplossing.

Behandeling van de klacht door het college van bestuur

- 4.4 Indien de behandeling van de klacht op de betreffende school niet tot een passende oplossing heeft geleid, wordt de klacht doorgezet naar het college van bestuur.
- 4.5 Klachten die betrekking hebben op Yuverta in het algemeen, op de schoolleider/opleidingsmanager/(regio)directeur van een school of klachten die betrekking hebben op de ondersteunende diensten van Yuverta, worden rechtstreeks voorgelegd aan het college van bestuur en kunnen worden ingediend bij het college van bestuur via klacht@yuverta.nl
- 4.6 Indien nodig stelt het college van bestuur de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

Klachtenregeling externe belanghebbenden

Van het horen van de klager kan worden afgezien indien:

- a. de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, of
- b. de klager niet binnen een door het college van bestuur gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.

Van het horen wordt een verslag gemaakt.

- 4.7 Het college van bestuur stelt klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
- 4.8 Binnen zes werkweken na ontvangst van de klacht op grond van artikel 4.4 wordt de klacht door het college van bestuur afgehandeld. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.
- 4.9 Binnen zes werkweken na ontvangst van de klacht op grond van artikel 4.5 wordt de klacht door het college van bestuur afgehandeld. Het college van bestuur kan de afhandeling voor ten hoogste vier werkweken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

Artikel 5 Beroep

Indien klager het niet eens is met het besluit van het college van bestuur dat naar aanleiding van de klacht is genomen, dan heeft klager te allen tijde de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de bevoegde rechter.

Artikel 6 Geheimhouding

- 6.1 Een ieder die betrokken is bij de klachtenprocedure is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van al hetgeen in verband met de behandeling van de klacht wordt vernomen.
- 6.2 De in artikel 6.1 genoemde verplichting geldt niet tegenover degene die ambtshalve of volgens de wet tot mededeling is verplicht.
- 6.3 Indien de in artikel 6.1 genoemde verplichting wordt geschonden, heeft het college van bestuur de bevoegdheid nadere maatregelen te treffen.

Artikel 7 Termijnen

- 7.1 Een in dit reglement gestelde termijn die op een zaterdag, zondag of algemeen erkende feestdag eindigt, wordt verlengd tot en met de eerstvolgende dag die niet een zaterdag, zondag of algemeen erkende feestdag is.
- 7.2 Voor de in dit reglement genoemde termijnen worden de periodes van de aan Yuverta vastgestelde vakanties niet meegerekend.

Artikel 8 Slotbepalingen

- 8.1 Indien de klacht betrekking heeft op (een lid van) het college van bestuur, dan treedt de raad van toezicht op in de plaats van het college van bestuur.
- 8.2 Het college van bestuur brengt jaarlijks verslag uit over de klachten en de afhandeling daarvan in het jaarverslag. Namen van betrokkenen worden in dit verslag niet genoemd.
- 8.3 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het college van bestuur.
- 8.4 Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling externe belanghebbenden Yuverta'.

Klachtenregeling externe belanghebbenden

- 8.5 Deze regeling is vastgesteld door de raad van bestuur en treedt in werking op 1 augustus 2021.